

допомагає швидко та ефективно реагувати на зміни споживчого попиту, коливання режиму поставок, вирішити інші виробничі проблеми.

Елементи корпоративної культури формують стійку систему до зовнішніх впливів і внутрішніх збоїв, оскільки підвищує стійкість підприємства, надаючи організації більшої гнучкості, створює атмосферу й визначає спосіб дій, які допомагають співробітникам швидко та адекватно реагувати на несподівані ситуації, що виникають у ринковому середовищі.

Таким чином, створення корпоративних правил та чітке їх дотримання надасть змогу вітчизняним підприємствам забезпечити ефективну роботу та стабільну економічну безпеку; гармонізувати та регламентувати відносини між працівниками, між працівниками та менеджерами; попередити або/та розв'язати конфліктні ситуації, що виникають чи можуть виникнути; привабити клієнтів; забезпечити прийняття ефективних управлінських рішень.

Роль корпоративної культури в системі фінансово-економічної безпеки є неоціненною, при умові правильно сформованої корпоративної культури, що в свою чергу впливає не лише безпосередньо на ефективність роботи підприємства, а також є важливою складовою стабільності економічного й громадського життя держави загалом.

### Список літератури

1. Капитонов Э. А. Корпоративная культура: теория и практика / Э. А. Капитонов, Г. П. Зинченко. – М. : Альфа-Пресс, 2005. – 351 с
2. Ворожбит В. В. Система цінностей у корпоративній культурі як засіб підтримки економічної безпеки підприємства. Електронний ресурс, режим доступу: <http://www.repository.hneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/2652>.
3. Корпоративна культура організацій XXI століття : зб. наук. пр. / [голов. ред. Г. Л. Хаст] ; Донбас. держ. машинобудівна акад. – Краматорськ : [б. в.], 2004. – 100 с.

УДК:338.46

## МОДЕЛІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДПРИЄМСТВА

**В. В. Руссу, ст. гр. УФЕБ-15М,**

**І. О. Царенко, асист.**

*Кіровоградський національний технічний університет*

Проблема якості в сучасних умовах глобалізованого середовища є досить важливою, адже являє собою один із чинників підвищення рівня життя, економічної, соціальної й екологічної безпеки, адже тільки продукція високої якості може бути конкурентоспроможною. Відповідно, вітчизняні підприємства повинні посилити увагу щодо поліпшення якості своєї продукції, особливо гостро це питання постає нині, в умовах необхідності освоєння зарубіжних ринків. В економічних реаліях сьогодення створення ефективних шляхів підвищення якості продукції та, безпосередньо, процесу їх формування є стратегічним напрямком успішного функціонування будь-якого підприємства.

Особливої актуальності набуває необхідність дострокового підвищення конкурентоспроможності вітчизняних підприємств на основі формування ефективних шляхів управління якістю продукції.

В умовах ринкових відносин та посилення інтернаціоналізації бізнесу кожне підприємство ставить за мету досягнути максимальних результатів своєї діяльності та прибутку, а наявність ринкової конкуренції обумовлює необхідність відводити на підприємствах велику увагу питанням посилення їх конкурентоспроможності, орієнтуючись на світовий досвід створення сучасних систем управління якістю продукції.

Стандарти ISO 9000 визначають якість як «ступінь до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги»; Філіп Кросбі – як «відповідність вимогам»; Едвард Демінг – як «передбачувана ступінь однорідності і надійності при низьких затратах і відповідності потребам ринку»; Дж. Джуран – як «придатність до споживання»; Каур Ісікаві під «якістю» розумів не тільки якість продукції, але і якість менеджменту сервісного обслуговування, самої фірми і якості взаємин між людьми [1]. На нашу думку, визначення сутності даного терміна потребує окремого дослідження, але безперечним є те, що в залежності від сфери застосування та конкретизації об'єкту дана категорія буде набувати іншого змісту.

Існують різні концепції та методи управління якістю. Розглянемо деякі з них.

Шухартом вперше була запропонована циклічна модель, що поділяє управління якістю на 4 стадії – планування (Plan), реалізацію (Do), перевірку (Check) та корегуючі впливи (Action). А. Демінг, у свою чергу, розробив та запропонував програму спрямовану на підвищення якості праці, яка базується на 14 постулатах, реалізація яких отримала назву системи TQM (Total Quality Management).

Система загального управління якістю (TQM) являє собою не просто підхід до організації процесів планування, забезпечення та контролю якості продукції фірми. Основні положення концепції TQM подані у табл. 1 [2]:

Таблиця 1 – Основні положення концепції TQM

№ п/п	Положення
1.	Визначальна роль керівництва у заходах з реформування/реструктуризації підприємств на основі принципів TQM.
2.	Основна увага – клієнтам
3.	Стратегічне планування.
4.	Залучення усіх співробітників.
5.	Підготовка персоналу.
6.	Нагороди та визнання.
7.	Розробка продукції та послуг повинна швидко реагувати на потреби і очікування споживачів, які постійно змінюються та збільшуються.
8.	Управління процесом.
9.	Якість постачальників.
10.	Інформаційна система.
11.	Кращий досвід.
12.	Постійна оцінка ефективності роботи системи управління якістю.

У TQM включається забезпечення якості, що трактується як система заходів, що забезпечує впевненість споживача в якості продукції. Таким чином, система TQM є комплексною системою, орієнтованою на постійне поліпшення якості, мінімізацію виробничих витрат і постачання точно в термін. Основна філософія TQM базується на принципі – поліпшенню немає межі[3].

Крім того, говорячи про сучасні методи управління якістю, необхідно виділити концепцію Джозефа Джурана, який розробив просторову модель, що визначає стадії безперервного розвитку робіт щодо управління якістю – «Спіраль Джурана». За концепцією Джурана – безперервне покращення – це рух по сходах. Його концепція має назву «AQL – щорічне покращення якості». Головною її ідеєю є отримання високих конкурентоспроможних та довгострокових результатів.

К. Ісікава – автор японського варіанту комплексного управління якістю, найбільш характерними рисами якого є: загальна участь всіх працівників в управлінні якістю; введення регулярних внутрішніх перевірок функціонування системи якості; безперервне навчання персоналу; широке запровадження статистичних методів контролю [4]. К. Ісікава ввів

оригінальний графічний метод аналізу причинно-наслідкових зв'язків – «Скелет риби». Метод Ісікави є одним з найбільш простих методів управління якістю.

Таким чином, адаптація вищезазначених моделей управління якістю на вітчизняних підприємствах створює передумови до посилення їх конкурентоспроможності та збільшення ринкової ніші як на вітчизняному так зарубіжному ринках, адже моделі управління якістю дозволяють покращити якість продукції, зменшуючи мінливість процесу, виготовляючи якісну продукцію та зменшуючи витрати на виробництво. А їх варіація дає змогу диференціації підходів до управління якістю.

### Список літератури

1. Рибалко Л.А. Концептуальні підходи до еволюційних аспектів менеджменту якості. [Електроний ресурс]. – Режим доступу: [http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/2530/1/СТАТТЯ\\_Рибалко.doc](http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/2530/1/СТАТТЯ_Рибалко.doc)
2. Ольдерогге Н. Менеджмент четвертого покоління: современная концепция менеджмента / Н. Ольдерогге // Менеджмент. – 2008. – №11–12. – С. 62–65
3. Тарасова О.В. Сучасні концепції управління якістю продукції / О.В. Тарасова // Теоретичні та практичні аспекти менеджменту. – 2010. – № 10. – С. 24 – 27.
4. Исикава Каору “Японские методы управления качеством” – Москва: «Экономика», 1988 г., 199 с.